

“कङ्ग्रुमर गार्डन्स सोसायटी ऑफ इंडिया, मुंबई
या संस्थेमार्फत चालवली जाणारी “राज्य ग्राहक
हेल्पलाईन” बरखास्त करण्याबाबत.

महाराष्ट्र शासन
अन्न, नागरी पुरवठा व ग्राहक संरक्षण विभाग,
शासन निर्णय क्रमांक: संकिर्ण-२०२५/प्र.क्र१०/ग्रासं-२
मादाम कामा मार्ग, हुतात्मा राजगुरु चौक,
मंत्रालय (विस्तार), मुंबई ४०००३२.
तारीख:- २६ मार्च, २०२५.

वाचा:-

- १) शासन निर्णय क्रमांक : केंग्रानि-२६०९/प्र.क्र.१५८७/ग्रासं-२, दिनांक २१ ऑक्टोबर, २०१० व दिनांक १७, ऑगस्ट, २०१२.
- २) शासन निर्णय क्रमांक : केंग्रानि-१८१६/प्र.क्र.५०/ग्रासं-२, दिनांक ०२ फेब्रुवारी, २०१७.
- ३) शासन निर्णय क्रमांक : केंग्रानि-१८१६/प्र.क्र.५०/ग्रासं-२, दिनांक ०५, मे, २०१७.
- ४) उपभोक्ता मामले विभाग, भारत सरकार यांचे दि.१५.०१.२०२५ रोजीचे पत्र.

प्रस्तावना -

“वाचा क्र.१” च्या शासन निर्णयानुसार ग्राहकांच्या तक्रारीच्या निवारणाकरीता एक पर्यायी व्यवस्था म्हणून ग्राहकांना त्यांच्या समस्यांवर मार्गदर्शन करण्याकरीता केंद्र शासनाच्या धर्तीवर राज्यात कॅङ्ग्रुमर गार्डन्स सोसायटी ऑफ इंडिया, मुंबई या संस्थेच्या मदतीने “राज्य ग्राहक हेल्पलाईन” कार्यरत आहे. सदर संस्थेस दिनांक ५ मे, २०१७ च्या शासन निर्णयान्वये मुदतवाढ देण्यास शासन मान्यता देण्यात आली होती.

“राष्ट्रीय ग्राहक हेल्पलाईन” ग्राहकांच्या तक्रारी तत्परतेने हाताळण्यात प्रभावीपणे काम करत आहे. ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण गुणवत्तेने व अधिक कार्यक्षमपद्धतीने व्हावे याकरिता राज्य स्तरीय हेल्पलाईन्स, राष्ट्रीय ग्राहक हेल्पलाईन (NCH) मध्ये विलीन करण्याबाबत व राज्य स्तरीय हेल्पलाईन बंद करण्याबाबत उपभोक्ता मामले विभाग, भारत सरकार यांनी त्यांचे “वाचा क्र.४” वरील दि.१५.०१.२०२५ च्या पत्रान्वये सुचविले आहे. त्यामुळे “राज्य ग्राहक हेल्पलाईन” रद्द करण्याची बाब शासनाच्या विचाराधीन होती.

शासन निर्णय:-

केंद्र शासनाच्या धर्तीवर राज्यात कॅङ्ग्रुमर गार्डन्स सोसायटी ऑफ इंडिया, मुंबई या संस्थेच्या मदतीने “राज्य ग्राहक हेल्पलाईन” यांची दिनांक २१ ऑक्टोबर, २०१० च्या शासन निर्णयान्वये सुरु करण्यात आली होती. दि.०५.०५.२०१७ च्या शासन निर्णयान्वये सदर संस्थेस पुढील आदेश होईपर्यंत मुदतवाढ देण्यात आली होती. सदर नियुक्तीचे व मुदतवाढीचे आदेश दि.३१.०३.२०२५ मध्यानहानंतर पासून या आदेशान्वये रद्द करण्यात येत आहे.

राज्य स्तरीय हेल्पलाईन ही राष्ट्रीय ग्राहक हेल्पलाईन (NCH) मध्ये विलीन झाल्यामुळे दि.०१.०४.२०२५ पासून राज्य ग्राहक हेल्पलाईन वरील संस्थेमार्फत चालू

राहणार नाही व यापुढे ग्राहकांच्या तक्रारीचे निवारण “राष्ट्रीय ग्राहक हेल्पलाईन” मार्फत हाताळले जाईल. नॅशनल कंझुमर हेल्पलाईन (NCH) पोर्टल (www.consumerhelpline.gov.in) हे प्री-लिटिगेशनस्टेजवर तक्रार नोंदविण्यासाठी देशभरातील ग्राहकांसाठी एक माध्यम आहे. ग्राहक त्यांच्या तक्रारी १७ भाषांमध्ये (हिंदी, इंग्रजी, काश्मिरी, पंजाबी, नेपाळी, गुजराती, मराठी, कन्नड, तेलुगु, तामिळ, मल्याळम, मैथिली, संथाली, बंगाली, ओडिया, आसामी आणि मणिपुरी यासह) १९१५ या टोल-फ्री क्रमांकाद्वारे नोंदवू शकतात. व्हॉट्सटॉप, एसएमएस, ई-मेल, NCH ॲप, वेब पोर्टलद्वारे ग्राहक आपले तक्रार नोंदवू शकतात.

सदर शासन निर्णय महाराष्ट्र शासनाच्या www.maharashtra.gov.in या संकेतस्थळावर उपलब्ध करण्यात आला असून त्याचा संकेतांक २०२५०३२६१५१५२६६१०६ असा आहे. हा आदेश डिजिटल स्वाक्षरीने साक्षांकित करून काढण्यात येत आहे.

महाराष्ट्राचे राज्यपाल यांच्या आदेशानुसार व नावाने,

(गजानन रा.देशमुख)
अवर सचिव, महाराष्ट्र शासन

प्रति,

- १) मा.उप मुख्यमंत्री तथा मंत्री, अन्न, नागरी पुरवठा व ग्राहक संरक्षण यांचे खाजगी सचिव, मंत्रालय, मुंबई
- २) मा.राज्यमंत्री, अन्न, नागरी पुरवठा व ग्राहक संरक्षण यांचे खाजगी सचिव, मंत्रालय, मुंबई
- ३) मा.सचिव यांचे स्वीय सहायक, अन्न, नागरी पुरवठा व ग्राहक संरक्षण विभाग, मंत्रालय, मुंबई
- ४) सर्व सह सचिव/ उप सचिव यांचे स्वीय सहायक, अन्न, नागरी पुरवठा व ग्राहक संरक्षण विभाग, मंत्रालय, मुंबई.
- ५) वित्तीय सल्लागार व उप सचिव, अन्न, नागरी पुरवठा व ग्राहक संरक्षण विभाग, मुंबई.
- ६) नियंत्रक, शिधावाटप व संचालक, नागरी पुरवठा, मुंबई.
- ७) नियंत्रक, वैधमापन शास्त्र, मुंबई.
- ८) मानद सचिव, कंझुमर गाईडन्स सोसायटी ऑफ इंडिया, ब्लॉक “जे” आझाद मैदान, कामा हॉस्पिटल समोर, महापालिका मार्ग, मुंबई.
- ९) महालेखापाल (लेखा व अनुज्ञेयता)(लेखापरिक्षा), महाराष्ट्र-१/२, मुंबई/ नागपूर.
- १०) प्रबंधक (विधी), राज्य ग्राहक तक्रार निवारण आयोग, मुंबई.
- ११) प्रबंधक, राज्य ग्राहक तक्रार निवारण आयोग, मुंबई.
- १२) संचालक, लेखा व कोषागारे, मुंबई.
- १३) अधिदान व लेखा अधिकारी, मुंबई.
- १४) निवासी लेखा अधिकारी, मुंबई.
- १५) निवडनस्ती, ग्रा.सं.-२